|  |
| --- |
| **Manual para realizar análisis respecto a la participación del voluntariado comunitario**  **en la gestión de casos** |

**Descripción ¿Qué es?:** El manual para hacer análisis se usaría como referencia para facilitar tres talleres con voluntarios y miembros del personal de una organización de protección de la niñez y adolescencia (OPNA) en los que se podrá reflexionar sobre los hallazgos de la evaluación y sobre el tipo de acción que se podría emprender.

**Propósito de la herramienta ¿Para qué sirve?:** Elpropósito de la herramienta es examinar juntos los hallazgos de la evaluación con los voluntarios y los miembros del personal e indicar lo que va bien y lo que hay que mejorar además de determinar cuáles son los desafíos, las oportunidades y posibilidades.

**¿Cuándo utilizar la herramienta?:** El manual para el análisis como herramienta está dirigido a las organizaciones que ya están involucrando a voluntarios comunitarios y que han completado la fase de evaluación. El equipo completo de la protección de la niñez (voluntarios y personal) deberá participar en el proceso de analizar los resultados de la evaluación.

**Instrucciones ¿Cómo emplearlo?**:Un consultor externo o colega de alto nivel de la OPNA puede realizar las sesiones. Como muchos de los temas son delicados, es fundamental que el facilitador esté familiarizado con métodos participativos y sepa establecer un entorno seguro y de confianza con los participantes.

Además, tener en cuenta que, debido a la dinámica de poder entre los dos grupos, es importante planear sesiones separadas para los voluntarios y para los miembros del personal del equipo de protección de la niñez, antes de que se reúnan en la sesión final.

***Es fundamental que el facilitador esté debidamente preparado para esta etapa del proceso y tenga un resumen de lo aprendido durante la fase de evaluación y de las principales conclusiones que se llegaron con la evaluación.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sesión** | **Objetivos** | **¿Quiénes son los que participan?[[1]](#footnote-1)** |
| 1. Con los voluntarios: ¿qué hemos aprendido?   (2 horas) | Resumir los resultados de la evaluación, hacer una lluvia de ideas sobre lo que puede hacer el equipo de protección de la niñez | Aproximadamente 20 voluntarios por sesión (trate de tener representación geográfica, así como equilibrio de edad y género) |
| 1. Con el personal: ¿qué hemos aprendido?   (2 horas) | Resumir los resultados de la evaluación, hacer una lluvia de ideas sobre lo que puede hacer el equipo de protección de la niñez | Miembros del personal del equipo de protección de la niñez (trabajadores sociales, los supervisores y el director; si procede, también pueden asistir los colegas de recursos humanos (RRHH) o de planificación de propuestas) |
| 1. Con el equipo de protección de la niñez (voluntarios y personal): ¿qué podemos hacer juntos?   (3 horas) | Presentar las acciones sugeridas y desarrollar un plan conjunto y en equipo | Si es posible, todos los voluntarios y miembros del personal que participaron en el ejercicio, asistirían ahora como un equipo colectivo de protección de la niñez |

**Preparativos**

* Organizar estas sesiones en espacios confidenciales y que sean cómodos
* Proporcionar un refrigerio a los participantes

**Materiales que se necesitan para las sesiones**

* Papel de rotafolio
* Papel para dibujar
* Lápices de colores y/o marcadores

**Manual para realizar análisis respecto a la participación del voluntariado comunitario**

**en la gestión de casos**

**Sesión con voluntarios, ¿qué hemos aprendido?**

**Para comenzar la sesión**

Dé una cálida bienvenida a los participantes y agradézcales su participación en la sesión. Recuérdales:

* Quién es usted
* Por qué se está realizando la reunión

**Introducción**

Comience la sesión diciendo: *"Recientemente, hemos organizado charlas y talleres con miembros del equipo de protección de la niñez, con los directores, supervisores, trabajadores sociales y voluntarios como ustedes. Nuestro objetivo ha sido intentar conocer más sobre el trabajo y la vida de los voluntarios, para entender qué es lo que va bien y de qué manera podemos mejorar el trabajo que hacen por los niños y niñas de su comunidad.*

*"Hoy compartiremos con ustedes lo que hemos aprendido de estas conversaciones, para que podamos empezar a pensar juntos los tipos de acciones se pueden tomar, en base a lo que sabemos que está funcionando bien y en lo que hay que mejorar."*

**Expectativas y algunas normas básicas**

Explique diciendo: "*Les hemos seleccionado como representantes de los voluntarios en el equipo de protección de la niñez y adolescencia. Es importante que informen a sus compañeros voluntarios que no están presentes aquí, de lo que hemos hablado y del resultado de la sesión. Sin embargo, en sus conversaciones fuera de esta sesión, es importante que acordemos no mencionar a nadie ni usar nombres.*

*Cumpliremos la regla de 'sin nombres' cuando hablemos con personas que no están en esta sala.”*

**Actividades:**

**1. Los hallazgos de la evaluación**

Presente los hallazgos de la evaluación verbalmente (sin presentación de PowerPoint), utilizando el resumen previamente preparado y **centrándose en tanto en hallazgos positivos como los críticos**. A medida que vaya presentando los hallazgos, pida a alguien que escriba las palabras claves en un rotafolio que representan los principales hallazgos.

Pregunte a los voluntarios si quieren comentar lo que creen que está funcionando bien y lo que creen que se puede mejorar. Deje que se produzca un **breve** debate para que los presentes puedan interiorizar la información presentada. No añada ninguna conclusión en este momento, ya que el debate debe centrarse en los hallazgos que se descubrieron durante la evaluación.

**2. Controlando expectativas**

Para no crear expectativas entre los voluntarios será importante señalar que podría llevar tiempo resolver algunos de los retos enumerados en los hallazgos, y que la misma organización de protección de la niñez tampoco podría resolver algunos de los obstáculos. Pero puede añadir que el personal y los voluntarios de protección de la niñez podrán trabajar en equipo para resolver varios retos. Y esos son en los que queremos centrarnos.

**3. ¿Qué proponen que se continúe? / ¿Qué proponen que se cambie?**

* Dividir a los participantes en grupos de tres o cuatro personas. Cada grupo debe elegir dos tópicos que se creen claves para que el personal y los voluntarios del equipo de protección *podrían* abordar como equipo.
* Por cada tema que elija un grupo, los participantes deben empezar pensando en lo siguiente:
  + - ¿Es algo que podamos hacer al respecto *como voluntarios*?
    - ¿Es una cuestión que el personal del equipo puede tomar acción al respecto?
    - ¿Existen *otras* personas/autoridades de la comunidad con las que podamos colaborar en este asunto?
* Por cada tema, se les pedirá a los grupos representar sus ideas con un dibujo/cartel y una frase. Explique a los grupos que se les pides que utilicen dibujos/carteles porque les facilitará la comunicación de sus ideas al personal del equipo de protección. Explíqueles también que dibujar será realmente útil porque les permitirá pensar de forma diferente; a ser creativos*.*
* Una vez que los grupos hayan realizado los dibujos/carteles, colóquelos por la sala y deje que los miembros de cada grupo expliquen sus ideas lo más brevemente posible.

**Para concluir la sesión**

Explique los siguientes puntos a los participantes:

* Como facilitador, organizará una sesión similar con el personal del equipo de protección, y compartirá los dibujos/carteles de los voluntarios con ellos.
* A continuación, organizará una tercera sesión donde los voluntarios se reunirán con el personal del equipo de protección para considerar las ideas sobre las acciones que pueden llevarse a cabo en breve.
* Repita una vez más que es posible que algunos de los problemas *no* se puedan resolver fácilmente a corto plazo. Diga esto para no aumentar las expectativas de los voluntarios.

Recuerde a los representantes voluntarios que deben contar a sus colegas lo que ha ocurrido en esta sesión, pero sin mencionar ningún nombre.

Celebre el trabajo de los participantes como voluntarios con una canción de felicitación o un ritual de cierre.

**Sesión con el personal del equipo de protección, ¿qué hemos aprendido?**

**Para abrir la sesión**

Dé una cálida bienvenida a los participantes y agradézcales su participación en la sesión. Recuérdeles:

* Quién es usted
* Por qué se está haciendo esta sesión

**Introducción**

Comience la sesión diciendo: *"Recientemente, hemos organizado charlas y talleres con miembros del equipo de protección de la niñez, con los directores, supervisores, trabajadores sociales y voluntarios como ustedes. Nuestro objetivo ha sido intentar conocer más sobre el trabajo y la vida de los voluntarios, para entender qué es lo que va bien y de qué manera podemos mejorar el trabajo que hacen por los niños y niñas en las comunidades a las que apoyan.*

*"Hoy compartiremos con ustedes lo que hemos aprendido de estas conversaciones, para que podamos empezar a pensar juntos los tipos de acciones se pueden tomar, en base a lo que sabemos que está funcionando bien y en lo que hay que mejorar."*

Explique cómo se llevó a cabo la evaluación y comparta con los participantes que ya ha realizado un taller muy similar con los voluntarios, en el que examinaron también con ellos los resultados de la evaluación. Explique por qué está comunicándose al principio con los voluntarios y con el personal del equipo por separado, que es para fomentar la franqueza y la confianza con el tiempo. Elija temas clave basados en los resultados de la evaluación para los ejercicios con el personal del equipo de protección, utilizando la misma lista que utilizó con los voluntarios.

**Expectativas y algunas normas básicas**

Explique diciendo: "*Hay algunos hallazgos positivos que son esenciales que conozcamos, ya que necesitamos saber lo que está yendo bien*. En cambio*, algunos de los resultados de la evaluación pueden suponer una crítica constructiva y, por tanto, ser un poco difíciles de escuchar. Por favor, intenten mantener la mente abierta y recuerden que los voluntarios tienen una perspectiva diferente. Los retos señalados por los voluntarios pueden implicar a veces cuestiones que están fuera de nuestro control, como falta de recursos, o pueden implicar cuestiones mayores sistemáticas dentro en la organización o en la respuesta humanitaria. No obstante, estamos hoy aquí para pensar en las formas en que podemos trabajar mejor juntos como equipo".*

**Actividades:**

**1. Los resultados de la evaluación**

Presente los hallazgos de la evaluación verbalmente (sin presentación de PowerPoint), utilizando el resumen previamente preparado y **centrándose en tanto en hallazgos positivos como los críticos**. A medida que vaya presentando los hallazgos, pida a alguien que escriba las palabras claves en un rotafolio que representan los principales hallazgos.

Pregunte a los voluntarios si quieren comentar lo que creen que está funcionando bien y lo que creen que se puede mejorar. Deje que se produzca un **breve** debate para que los presentes puedan interiorizar la información presentada. No añada ningún punto nuevo en este momento, ya que el debate debe centrarse en los hallazgos que se descubrieron durante la evaluación.

**2. Controlando expectativas**

Para no crear expectativas será importante señalar que podría llevar tiempo resolver algunos de los retos enumerados en los hallazgos. Sin embargo, hay otras cuestiones que el personal y los voluntarios del equipo de protección de la niñez podrían abordar en equipo.

**3. ¿Qué proponen que se continúe? / ¿Qué proponen que se cambie? / ¿Qué está en nuestro poder que podamos cambiar?**

En un rotafolio, prepare el siguiente cuadro con la lista que se escribió como resumen de los hallazgos (puede prepararlo durante el descanso que se toma para un refrigerio). Luego pida al equipo que rellenen el cuadro.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Hallazgos** | **Es algo que podemos hacer nosotros** | **Tenemos que pedírselo a otra persona en nuestra organización** | **No podemos hacer nada ahora** |
| Jornadas largas de trabajo |  |  |  |
| No hay tiempo suficiente para que el personal del equipo de protección proporcione una supervisión adecuada |  |  |  |
| Amenazas a los voluntarios en la comunidad |  |  |  |

Al final de este ejercicio, pida a los participantes que hagan una lista de los problemas sobre los que creen que pueden hacer algo.

**3. Compartir ideas propuestas por los voluntarios**

Explique al personal del equipo de protección que está participando en esta sesión que usted hizo el mismo ejercicio con los voluntarios y que ellos también aportaron algunas ideas. Coloque los dibujos/carteles de los voluntarios en la sala y deje que el personal del equipo de protección los observe. Explique los dibujos/carteles si surge la necesidad.

**4. Describir algunas acciones que son posibles**

Pida al personal del equipo de protección que hagan juntos dibujos/carteles que representen dos o tres de las acciones que creen que *podrían* abordar. Por cada tema, deben plasmar sus ideas con un dibujo/cartel y una frase. Explique que los dibujos/carteles les facilitará la comunicación de sus ideas. Explíqueles también que dibujar será realmente útil porque les permitirá pensar de forma diferente; a ser creativos.

Una vez que los participantes hayan elaborado los dibujos/carteles, explique que se utilizarán junto con los dibujos/carteles de los voluntarios en el próximo taller.

**Conclusión**

Explique los dos puntos siguientes:

* Habrá una reunión final con el personal del equipo de protección y los voluntarios en el que personal del equipo de protección podrá compartir sus dibujos/posters con los voluntarios.
* Repita una vez más a los participantes que algunos de los problemas no pueden resolverse ni rápida ni fácilmente, por lo que deben ser realistas con sus expectativas.

Agradezca de nuevo al personal por su participación en la sesión.

**Sesión con todo el equipo de protección de la niñez y adolescencia: ¿qué podemos hacer juntos?**

Puntos importantes:

Asegúrese de que la sala esté preparada de manera informal y así pueda fomentar la interacción entre los miembros del personal y los voluntarios. Por ejemplo, puede pedir que se sienten en círculo. Asegúrese de que el espacio esté dispuesto de forma que *no* refuerce las jerarquías de poder. Coloque todos los dibujos sobre las ideas para tomar acción (tanto de los voluntarios como del personal) alrededor de la sala, mezclando las ideas de los miembros del personal con las de los voluntarios*.*

Si es necesario, asegúrese de contar con intérpretes para que todos puedan entender lo que está sucediendo.

**Para comenzar la reunión**

Dé la bienvenida a los participantes. Agradezca a todo el equipo de la protección de la niñez y adolescencia que se ha reunido para este encuentro importante.

Busque una forma divertida de que los asistentes se presenten, ya que es posible que no todos los miembros del equipo se conozcan bien.

**Para romper el hielo**

Para crear un sentimiento de confianza e igualdad entre los voluntarios y los miembros del personal, organice una actividad entretenida que permita a todos conocerse mejor y que les obligue a trabajar juntos como un equipo en una situación en la que tienen el mismo nivel de autoridad. Uno de estos juegos consiste en inflar tres o cuatro globos, hacer que los participantes se pongan en círculo y se pasen los globos unos a otros *sin que los globos toquen* el suelo. Los participantes tendrán que trabajar juntos para evitar que los globos se caigan.

**1. Introducción**

Empiece diciendo: "*Al igual que tuvimos que trabajar en equipo para mantener los globos en el aire, así es exactamente cómo tenemos que trabajar juntos por los niños y niñas de [nombre de la comunidad], es decir, en equipo.*

Explique que tanto los voluntarios como el personal han examinado los resultados de la evaluación y han aportado ideas sobre lo que hay que seguir haciendo y las partes que hay que mejorar.

Continúe diciendo: "*En este taller, los hemos reunidos para elegir juntos una o incluso dos acciones que puedan empezar a planificar todos juntos "*

***Recuerde a todos que son un equipo que trabajan para mantener a los niños y niñas sanos y salvos.***

**2. Leer las ideas que se proponen**

Hagan un recorrido por los carteles. Deje que los voluntarios y el personal se expliquen entre sí lo que muestran sus dibujos. Fomente un ambiente amistoso, para que se generen charlas informales y risas de buen humor sobre los dibujos/carteles.

**3. Enumerar las ideas**

Una vez que los participantes estén sentados de nuevo en círculo, deje que compartan en alto sus ideas para la acción y las enumeren en el rotafolio. Deje un espacio debajo de cada acción para que pueda añadir texto adicional.

Repase la lista de acciones una por una y pregunte:

* ¿Quién podría ser el responsable de llevar a cabo esta acción?
  + ¿Sólo los voluntarios?
  + ¿Sólo el personal?
  + ¿Ambos, voluntarios y personal juntos?
  + Un actor externo (como un donante, el gobierno, etc.)
* ¿Se puede hacer en…
  + los próximos tres meses?
  + seis meses?
  + a largo plazo?

Examine las notas del rotafolio. Junto con el grupo, elija las acciones que, como miembros del personal y/o como voluntarios, *podrían* llevar a cabo en los próximos tres a seis meses. Anótelas en un nuevo rotafolio.

**4. Planeando tomar acciones**

Entregue a cada grupo una plantilla como la siguiente de plan de acción:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Conclusión: Los voluntarios se sienten solos y carecen de apoyo | | | |
| Acción: | | | |
| Cuál es la acción | Quién | Para cuando se hará | Notas |

Pídales que lo rellenen, pero explicando que esto es sólo un comienzo, por lo que no importa si no tienen toda la información.

Cuando cada grupo haya rellenado una parte o toda la plantilla, coloque los planes para tomar acción en la pared y deje que todos les echen un vistazo. Escriba el nombre y el número de teléfono de la persona con la que, como facilitador, pueda ponerse en contacto más adelante y dar seguimiento a las ideas propuestas.

**5. Tomando acción**

Proponga que un grupo de cuatro personas - dos miembros del personal y dos voluntarios - formen un grupo de trabajo encargado de avanzar las acciones.

Describa brevemente lo que hará el grupo de trabajo. Se recomienda que los primeros pasos sean:

* Finalizar el plan conjunto de trabajo
* Iniciar una o dos acciones
* Decidir cómo compartir periódicamente novedades sobre el progreso de sus acciones con los demás voluntarios y miembros del personal del equipo de protección
* Decidir cuándo será la próxima reunión con todo el grupo

Termine con un juego o una canción de celebración.

1. Estas cifras son sugerencias. La participación en persona debe determinarse siempre de acuerdo con la normativa local vigente de COVID [↑](#footnote-ref-1)